



ALGEMENE VOORWAARDEN

PROFESSIONELE ALARMOPVOLGING

DERKSHOES



Algemene gegevens dienstverlening

1. Gegevens zorgaanbieder

Zorgorganisatie: Stichting Derkshoes Zorg en Dienstverlening
Gevestigd te: Marsdijk 1, 9431 LE Westerbork
KvK-nummer: 41018149
AGB: 42420170
Telefoonnummer : 0593 333366
E-mail: admin@derkshoes.nl

2. De dienstverlening

Indien u personenalarmering afneemt van Zorgcentrale Noord of een andere alarmcentrale kan Derkshoes hiervoor de professionele alarmopvolging verzorgen. De dienstverlening bestaat uit het bieden van professionele alarmopvolging door een zorgmedewerker van Derkshoes, na alarmering via de personenalarmering. Dit betreft uitsluitend **noodhulp**, waarbij de cliënt via een hals- of polszender alarmeert. Bijvoorbeeld omdat de cliënt gevallen is of onwel wordt en niet in staat is via telefoon of op een andere manier anderen te waarschuwen of hulp in te roepen.

De professionele alarmopvolging (noodhulp) is een op zichzelf staande dienstverlening van het Derkshoes, maar wordt alleen geboden aan cliënten in zorg bij Derkshoes of cliënten die nog geen zorg ontvangen maar wel in het kernwerkgebied wonen van Derkshoes (Westerbork en directe omgeving binnen de cirkel Elp, Zwiggelte, Beilen, Wijster, Mantinge, Witteveen en Orvelte). Cliënten die zorg ontvangen van andere zorgorganisaties of buiten het kernwerkgebied wonen kunnen geen gebruikmaken van professionele alarmopvolging door Derkshoes.

3. Reikwijdte dienstverlening en voorwaarden

Derkshoes kan enkel en alleen als alarmopvolger worden ingeschakeld (en als zodanig worden aangemeld bij de alarmcentrale) nadat Derkshoes een verzoek van de cliënt (of een vertegenwoordiger) hiertoe heeft geaccepteerd.

Als de cliënt kiest voor Derkshoes voor alarmopvolging en Derkshoes als zodanig opgeeft als alarmopvolger bij Zorgcentrale Noord wordt dat beschouwd als instemming met de hierna volgende Algemene Voorwaarden Professionele Alarmopvolging.

Algemene voorwaarden

van toepassing op Professionele Alarmopvolging door Derkshoes

1. Algemeen

- 1.1 Stichting Derkshoes Zorg en Dienstverlening (hierna kortweg: Derkshoes) is aanbieder van *professionele alarmopvolging* ('noodhulp') bij personenalarmering na een oproep via het alarmsysteem.
- 1.2 Derkshoes werkt samen met verschillende alarmcentrales die de dienst *personenalarmering* leveren (dat is o.a. alarmeringsapparatuur, de beantwoording van alarmen door de alarmcentrale en technische ondersteuning).
- 1.3 De professionele alarmopvolging is persoonsgebonden en niet overdraagbaar aan anderen.
- 1.4 Op de dienstverlening van Derkshoes is een klachtenregeling van toepassing. Hiervoor wordt verwezen naar de [website](#) van Derkshoes.

2. Aan- en afmelding voor personenalarmering en alarmopvolging

- 2.1 Een cliënt kan zich aanmelden voor professionele alarmopvolging van Derkshoes door te bellen met de wijkverpleegkundige van Derkshoes via 0593 333366.
- 2.2 De cliënt meldt zichzelf daarnaast ook aan bij een alarmcentrale (zoals Zorgcentrale Noord of Eurocross) en geeft Derkshoes op als zorgorganisatie voor professionele alarmopvolging. De wijkverpleegkundige van Derkshoes kan daarbij ondersteunen.
- 2.3 Derkshoes levert alleen in haar kernwerkgebied de dienst professionele alarmopvolging. Dat is het dorp Westerbork en de directe omgeving. Woont de cliënt buiten dit kernwerkgebied, dan zal de wijkverpleegkundige de cliënt doorverwijzen naar een collega zorgorganisatie.
- 2.4 De cliënt draagt er zorg voor dat er bij aanmelding minimaal 1 contactpersoon wordt doorgegeven aan de alarmcentrale. De contactpersoon kan in geval van alarmopvolging gebeld worden door de medewerker van Derkshoes voor overleg en informatieverstrekking.
- 2.5 Bij professionele alarmopvolging moet de woning toegankelijk zijn voor de medewerker van Derkshoes zonder dat de cliënt zelf open doet. Hiervoor dient de cliënt een sleutelkluis met een cijfercode bij de woning te installeren. Client dient de toegang tot de woning zelf te regelen. Zorgcentrale Noord biedt daar ondersteuning bij indien gewenst.
- 2.6 De cliënt is verantwoordelijk voor het te allen tijde beschikbaar houden van een toegangssleutel in dit sleutelkluisje. De alarmcentrale moet in het bezit zijn van de cijfercode van het kluisje.
- 2.7 Professionele alarmopvolging kan alleen worden geleverd indien alle gegevens met betrekking tot toegang verkrijgen tot de woning, informatie betreffende cliënt en contactpersonen bij de alarmcentrale bekend zijn.

3. Professionele Alarmopvolging

- 3.1 Bij een acute onvoorziene situatie, zoals een valincident of plotseling onwel worden, kan gebruik worden gemaakt van het alarm. De cliënt zal vervolgens in contact komen met de medewerker van de alarmcentrale.
- 3.2 De alarmcentrale beoordeelt de hulpvraag en schakelt indien nodig de benodigde professionele alarmopvolging van Derkshoes in en verschaft daarbij altijd de code van de sleutelkluis en andere relevante gegevens zoals die door cliënt zijn verstrekt aan de alarmcentrale.
- 3.3 De medewerker van Derkshoes zal zich tot het uiterste inspannen om binnen 30 minuten ter plaatse te zijn en hulp te bieden.
- 3.4 Alarmopvolging door Derkshoes wordt alleen verleend bij alarmoproepen waar een acute onvoorziene situatie het geval is en waar direct zorg nodig is om te voorkomen dat er een gevaarlijke situatie ontstaat, bijvoorbeeld als een cliënt gevallen is of onwel is geworden.
- 3.5 Derkshoes beschikt over deskundige medewerkers die voldoen aan de gestelde kwalificaties die noodzakelijk zijn om de overeengekomen diensten te leveren.
- 3.6 Als er alarm wordt gemaakt en de medewerker van de alarmcentrale kan de cliënt niet horen via de spreek-luisterverbinding zullen zij over gaan tot het inschakelen van de medewerker van Derkshoes.
- 3.7 Indien noodzakelijk kan ook politie, brandweer of ambulance gewaarschuwd worden.
- 3.8 De cliënt geeft toestemming aan Derkshoes voor het gebruik van de huissleutel of anderszins uit de sleutelkluis indien naar aanleiding van de alarmoproep professionele alarmopvolging dient te worden verleend.
- 3.9 Indien het na een alarmoproep niet mogelijk is de woning te betreden wordt de hulp van de politie ingeroepen met het verzoek het pand te betreden. De schade die hierbij mogelijkerwijs ontstaat komt voor rekening van de cliënt.

4. Aansprakelijkheid

- 4.1 Derkshoes is niet aansprakelijk voor:
 - De aansluiting, werking en storingen van de alarmeringsapparatuur. Voor storingen aan de apparatuur dient contact te worden opgenomen met de alarmcentrale.
 - Het niet tijdig aanwezig zijn van gewaarschuwde personen, hulpverleners of instanties als gevolg van onvoorziene omstandigheden (verkeersproblemen, ongelukken, weersomstandigheden e.d.).
 - Schade die mogelijkerwijs ontstaat bij het betreden van de woning als gevolg van het niet op normale wijze toegankelijk zijn van de woning.
 - Schade als gevolg van de handelswijze van de ingeschakelde hulpverlener(s) (bijv ambulance/politie) na een gemelde alarmoproep.
 - Schade als gevolg van het handelen van de medewerker van het Derkshoes, tenzij in geval van opzet of grove schuld.
 - Kosten, als gevolg van alarmmelding, al dan niet op verzoek van cliënt, van medische en/of zorgvoorzieningen als huisarts of het uitrukken van een ambulance

- 4.2 De cliënt is verantwoordelijk voor het actueel houden van alle benodigde gegevens zoals die worden gevraagd in het aanmeldformulier van de alarmcentrale. Wijzigingen dienen door cliënt door te worden gegeven aan de alarmcentrale.

5. Financieel

- 5.1 Derkshoes brengt geen maandelijkse abonnementskosten in rekening voor gebruik van professionele alarmopvolging door Derkshoes. Na alarmering kan Derkshoes de inzet van zorg indiceren en declareren bij de zorgverzekeraar.
- 5.2 Wanneer er zorginzet wordt gestart zal Derkshoes een zorgovereenkomst voor het leveren van zorg afsluiten met de cliënt. In dat geval zijn de algemene leveringsvoorwaarden van toepassing, raadpleeg hiervoor de [website](#) van Derkshoes.
- 5.3 Bij oneigenlijk gebruik van de alarmering (anders dan noodhulp) kan Derkshoes een factuur naar de cliënt sturen voor de kosten die gemaakt zijn. Dit betreffen de gemaakte kosten voor administratie, reis- en zorgtijd.

6. Bescherming persoonlijke gegevens

- 6.1 Voor het leveren van professionele alarmopvolging is het noodzakelijk dat Derkshoes persoonsgegevens van de cliënt verwerkt. Derkshoes beschermt de persoonsgegevens van de cliënt conform vigerende wet- en regelgeving.
- 6.2 De cliënt geeft toestemming aan Derkshoes voor het verzamelen, verwerken en tijdelijk bewaren van gegevens. De gegevens worden uitsluitend gebruikt voor het doel waarvoor zij verstrekt zijn, te weten een effectieve en efficiënte uitvoering van de professionele alarmopvolging bij personenalarmering.
- 6.3 Noodzakelijke cliënt gerelateerde gegevens kunnen worden uitgewisseld aan hulp- en dienstverleners om een adequate dienstverlening te kunnen realiseren.

7. Wijziging Algemene Voorwaarden professionele alarmopvolging bij personenalarmering

- 7.1 Derkshoes heeft het recht deze algemene voorwaarden te wijzigen. De gewijzigde voorwaarden zijn bindend voor de cliënt een maand nadat de cliënt daarvan op de hoogte is gesteld.
- 7.2 Alleen de meest recente versie van de algemene voorwaarden voor professionele alarmopvolging door Derkshoes zijn van toepassing. Deze kunnen worden geraadpleegd via www.derkshoes.nl.

8. Opschorting verplichtingen Derkshoes

- 8.1 Derkshoes kan haar professionele alarmopvolging met onmiddellijke ingang opschorten dan wel zonder voorafgaande opzegging of ingebrekestelling beëindigen indien:
- Er bij voortduring misbruik (zoals vals alarm, meldingen voor oneigenlijke doeleinden) wordt gemaakt van de dienst, zodanig dat in redelijkheid niet verwacht kan worden dat Derkshoes de continuering van de dienstverlening voortzet.
 - Er als gevolg van fysieke/psychische/sociale gesteldheid van de klant zodanig gebruik wordt gemaakt van de dienst, dat redelijkerwijs niet verwacht kan worden dat Derkshoes de dienstverlening voort kan zetten.

- De klant – na in gebreke te zijn gesteld - enige verplichting voortvloeiende uit deze voorwaarden, niet nakomt.
- Derkshoes is bevoegd de professionele alarmopvolging per direct op te zeggen indien het verlenen van de zorg- en hulpverlening wordt belemmerd. De klant wordt daarvan schriftelijk op de hoogte gesteld.